

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Bateman, Thomas S dan Scott A Snell . *Manajemen (Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia Kompetitif)*. Edisi 7 Jilid 1, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2008
- Hajat, Nurahma, et al. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jakarta: FE Universitas Negeri Jakarta, 2006
- Hague, Paul. *Merancang Kuesioner*. Seri Praktis No.8. Ferry Dwi Nugroho. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi, 1995
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Media Elex Komputindo, 2002
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi, 1997
- Kotler, Philip. *Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 12, Jakarta: Prenhallindo, 1997
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1, Jakarta: PT Indeks, 2009

Lovelock, Christopher and Laurent Wright. *Service Marketing and Management*. Second Edition, New Jersey: Pearson Education, 2002

Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1998

Tjiptono, Fandi. *pemasaran jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2006

LAMPIRAN 1

Surat Permohonan Observasi